

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebijakan dan program pemerintah mengenai Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu solusi untuk mengurangi tingkat kematian dalam bidang kesehatan yang dimana banyak masyarakat tidak mampu yang tidak mendapatkan pelayanan kesehatan atau dengan kata lain pendistribusian Jaminan Kesehatan ini salah sasaran. Berbagai informasi disediakan oleh pemerintah guna mengedukasi serta menginformasikan kepada masyarakat agar dapat ikut serta dalam program pemerintah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dengan adanya program tersebut maka banyak pihak yang merasa diuntungkan. Hal ini sesuai dengan motto JKN yaitu “Dengan Gotong royong semua tertolong”.

Sarana komunikasi saat ini tidak hanya sebatas pada media konvensional saja dalam menyampaikan sebuah informasi. Kini berkat kemajuan di bidang informasi dan teknologi, kehadiran *website* SIPP (Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan) mudah di akses oleh public. SIPP adalah sebuah *website* yang memungkinkan penggunanya (*user*) untuk membagikan segala informasi yang dibutuhkan tentang pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara fasilitas kesehatan bahkan dapat digunakan untuk pengaduan secara online terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Penggunaannya cenderung sangat mudah akan tetapi masih banyak pasien yang tidak paham bagaimana cara menggunakan *website* SIPP dengan efektif. Oleh karena itu, dengan adanya kendala ini maka masih banyak pihak rumah sakit yang terlibat dalam penggunaan *website* SIPP.

Guna mengatasi permasalahan tersebut, BPJS Kesehatan telah meluncurkan sebuah aplikasi yaitu *Mobile* JKN. BPJS Kesehatan berharap bahwa dengan adanya aplikasi ini maka akan memudahkan peserta JKN untuk mendapatkan berbagai macam informasi terkait dengan kesehatan. Informasi yang bisa diakses melalui aplikasi ini mulai dari pengecekan tagihan JKN, *booking* antrian dalam pelayanan rumah sakit, hingga mengubah data kepesertaan atau mengubah hak kelas. Meskipun BPJS Kesehatan telah menghadirkan aplikasi *mobile* ini, namun ternyata masih banyak peserta JKN yang lagi-lagi belum memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi ini dengan efektif.

Menurut Elvinari Ardianto dalam Pambayun (2014:1), di dalam sebuah penawaran terhadap produk atau jasa dalam pembentukan kesadaran, menumbuhkan keinginan, meningkatkan perhatian, serta mempertahankan loyalitas pelanggan yang dibutuhkan

penyusunan strategi komunikasi. Jadi strategi komunikasi dibutuhkan dalam sebuah program yang akan diaplikasikan pada masyarakat. Bercermin pada masalah yang telah diulas sebelumnya, inilah yang menyebabkan peserta JKN masih banyak yang tidak memahami program yang ditawarkan oleh BPJS Kesehatan.

Pada dasarnya komunikasi adalah senjata utama bagi sebuah perusahaan, apabila sebuah perusahaan dapat berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan pelanggannya, maka akan menumbuhkan tingkat loyalitas dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Komunikasi merupakan aktifitas dasar manusia. Melalui komunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain, baik dalam kehidupan sehari-hari hingga dilingkungan manapun manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi.

Oleh karena itu, guna mencapai komunikasi yang efektif diperlukan suatu strategi komunikasi yang baik. Strategi merujuk pada pendekatan komunikasi menyeluruh yang akan diambil dalam rangka menghadapi tantangan yang akan dihadapi selama berlangsungnya proses komunikasi. Berbagai pendekatan dapat dilakukan tergantung pada situasi dan kondisi, misalnya pendekatan kesehatan masyarakat, pendekatan pasar bebas, model pendidikan, atau pendekatan konsorsium. Salah satu dari pendekatan-pendekatan itu dapat dianggap sebagai dasar dari sebuah strategi dan berfungsi sebagai sebuah kerangka kerja untuk perencanaan komunikasi selanjutnya. Sebuah strategi hendaknya menyuguhkan keseluruhan arah bagi inisiatif, kesesuaian dengan berbagai sumber daya yang tersedia, meminimalisir resistensi, menjangkau kelompok sasaran, dan mencapai tujuan inisiatif komunikasi. Menurut Onong Uchjana Effendy (1984:35), intinya strategi adalah perencanaan atau *planning* dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan yang hanya dapat dicapai melalui taktik operasional. Sebuah strategi komunikasi hendaknya mencakup segala sesuatu yang dibutuhkan untuk mengetahui bagaimana berkomunikasi dengan khalayak sasaran. Strategi komunikasi mendefinisikan khalayak sasaran, berbagai tindakan yang akan dilakukan, mengatakan bagaimana khalayak sasaran akan memperoleh manfaat berdasarkan sudut pandangnya, dan bagaimana khalayak sasaran yang lebih besar dapat dijangkau secara lebih efektif.

Berdasarkan data yang diperoleh dari rumah sakit, strategi yang sudah dilakukan oleh rumah sakit Dinda saat ini ialah dengan pemberian *leaflet* dan pemasangan *X-Banner*. Seiring berjalannya waktu strategi tersebut tidak berjalan efektif dimana masih banyak pasien yang tidak mengerti dengan panduan yang terdapat pada *leaflet*. Serta masih banyak kesimpang siuran informasi yang dipahami oleh pasien.

Pelayanan administrasi pun mengalami hambatan yang dimana pengetahuan masyarakat yang masih minim dengan teknologi informasi yang ada serta kendala lainnya yang mungkin terdapat pada masyarakat itu sendiri ataupun media aplikasi yang disediakan atau bahkan penyampaian dari pihak Rumah sakit itu sendiri. Maka ada beberapa hambatan yang akan terjadi dalam pelayanan administrasi tersebut. Dan dibutuhkannya komunikasi yang efektif serta pendampingan khusus dalam penyampaian pemanfaatan teknologi informasi tersebut.

Tidaklah mudah untuk melakukan komunikasi secara efektif. Ada banyak hambatan yang bisa merusak komunikasi menurut Effendy (2003:45). Hambatan dalam komunikasi bisa dari pihak komunikator yang mendapat kesulitan dalam penyampaian pesan-pesannya, tidak menguasai materi pesan, dan belum memiliki kemampuan sebagai komunikator yang handal. Hambatan dalam komunikasi umumnya terjadi pada saat penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan sering terjadi tidak tercapainya pengertian sebagaimana yang dikehendaki, malah timbul kesalahpahaman. Tidak dapat diterimanya pesan tersebut dengan sempurna dikarenakan perbedaan lambang atau bahasa antara apa yang dipergunakan dengan yang diterima. Atau terdapat hambatan teknis lainnya yang menyebabkan gagasan terhadap kelancaran sistem komunikasi kedua belah pihak. Hambatan ini bisa juga berasal dari penerima pesan tersebut karena sulitnya komunikan dalam memahami pesan itu dengan baik. Hal tersebut disebabkan oleh mayoritas pasien rumah sakit Dinda ialah masyarakat menengah ke bawah dengan pendidikan rendah. Ditunjang dari letak rumah sakit Dinda yang berada di lokasi perkampungan sehingga membuat komunikasi sulit terjalin dengan baik serta sulitnya untuk menerima teknologi digital saat ini. Kegagalan komunikasi dapat pula terjadi dikarenakan faktor-faktor, *feedback*-nya (hasil tidak tercapai), *medium barrier* (media atau alat dipergunakan kurang tepat) dan *decoding barrier* (hambatan untuk memahami pesan secara tepat).

Sementara itu, menurut Mohr dan Nevin dalam Kulvisaechana (2001:17-18) mendefinisikan sebuah strategi komunikasi sebagai penggunaan kombinasi faset-faset komunikasi dimana termasuk di dalamnya frekuensi komunikasi, formalitas komunikasi, isi komunikasi, saluran komunikasi.

Pelayanan setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada kliennya dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan. *Customer Care* secara umum ialah setiap aktivitas yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Customer Care memegang peranan yang sangat penting. Dalam sebuah pelayanan, tugas utama seorang *Customer Care* ialah untuk memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Care* (CC) dalam melayani para pasien selalu berusaha menarik dan ramah dengan membantu segala kebutuhan administrasi yang diperlukan dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Dinda dan bersangkutan dengan berbagai cara. CC juga harus bisa menjaga pasien lama agar tetap menjalin hubungan baik agar dapat mengedukasi atau memberikan kepercayaan lebih terhadap jasa yang kita berikan.

Customer care selalu sedia memberikan informasi kepada peserta JKN-KIS, era saat ini dimana menggunakan teknologi informasi, tidak ada alasan untuk tidak peduli khususnya untuk jaminan kesehatan keluarga yang kita cintai. Jadi jangan karena tidak paham prosedur lalu regulasi yang disalahkan.

Dalam hal ini CC berperan aktif untuk membantu pasien dalam proses administrasi atau penjaminan yang diajukan oleh pasien antara pihak rumah sakit dengan BPJS Kesehatan. Dengan upaya meminimalisir serta mempermudah pelayanan administrasi yang diterapkan oleh rumah sakit sesuai dengan kebijakan BPJS Kesehatan.

Dalam menciptakan efektivitas komunikasi, selain kemantapan isi pesan yang diselaraskan dengan kondisi khalayak dan sebagainya, maka metode komunikasi akan turut mempengaruhi penyampaiannya pesan oleh komunikator kepada komunikan. Dalam menciptakan komunikasi yang efektif, pemilihan media memiliki peran penting. Terdapat empat ciri pokok dalam komunikasi melalui media, terutama bagi media massa, yaitu: bersifat tidak langsung, artinya harus melalui media teknis. Bersifat satu arah, artinya tidak ada reaksi antara para peserta komunikasi. Bersifat terbuka, artinya ditunjukkan kepada publik yang terbatas dan anonim dan mempunyai publik yang secara geografis terbesar.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik mengadakan sebuah penelitian secara langsung terhadap objek dengan judul “Strategi komunikasi *customer care* Rumah Sakit Dinda dalam penyampaian informasi pemanfaatan Sistem Informasi dan Pelayanan Pengaduan serta Aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional”

1.2 Rumusan Masalah

Fokus permasalahan pada penelitian ini peneliti memfokuskan pada bagaimana strategi komunikasi *customer care* Rumah Sakit Dinda dalam penyampaian informasi pemanfaatan Sistem Informasi dan Pelayanan Pengaduan serta Aplikasi mobile

Jaminan Kesehatan Nasional dan Pemahaman masyarakat dalam penggunaan Sistem Informasi Pelayanan dan Pengaduan serta Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Bagaimana strategi komunikasi *Customer Care* Rumah Sakit Dinda dalam penyampaian informasi pemanfaatan Sistem Informasi dan Pelayanan Pengaduan serta Aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional. Pemahaman masyarakat dalam penggunaan Sistem Informasi Pelayanan dan Pengaduan serta Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan ilmu pengetahuan atau wawasan baru bagi mereka yang ingin memperdalam masalah berkaitan dengan strategi komunikasi administrasi perusahaan, organisasi atau instansi.

2. Manfaat Praktis.

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Rumah Sakit Dinda sebagai bahan masukan dalam strategi komunikasi terhadap pelayanan administrasi dirumah sakit untuk kedepannya.